



ASSECO DATA
SYSTEMS SPÓŁKA
AKCYJNA

★★★★☆ 4,4 / 5

160 ocen

ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil (MSF) - akredytowane szkolenie z egzaminem (S_54919)

Numer usługi 2026/07/15/7629/3691773

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 21:45 h
- 📅 16.09.2026 do 15.11.2026

5 030,70 PLN brutto
4 090,00 PLN netto
231,30 PLN brutto/h
188,05 PLN netto/h
284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	• Osoby zarządzające usługami cyfrowymi i IT • Osoby odpowiedzialne za dostarczanie i wsparcie produktów cyfrowych i usług IT • Specjaliście Service Desk, • Osoby, które ukończyły kurs ITIL Foundation, poznały podstawy modelu usługowego i są gotowe by poznać praktyki zarządzania usługami IT • W szczególności osoby pełniące lub przygotowujące się do pełnienia następujących ról: IT Operations Specialist, Service Desk Agent, Service Desk Manager, IT Support Specialist, Incident Manager, Major Incident Manager, Problem Manager, Problem Coordinator, Monitoring Specialist, IT Operations Manager, IT Service Manager, Digital Product Manager
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	10-09-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ITIL® Foundation (wersja 5) ma charakter edukacyjny. Przygotowuje do samodzielnego działania w zakresie monitorowania, wsparcia i realizacji usług IT zgodnie z ITIL® (wersja 4 i 5). Uczestnik poznaje sprawdzone praktyki: service desk, zarządzanie incydentami, problemami, wnioskami o usługę oraz monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami, rozwijając umiejętności skutecznego zarządzania usługami IT.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje cele i zastosowanie praktyk Monitor, Support & Fulfil w zarządzaniu usługami IT zgodnie z ITIL® 4	identyfikuje cele praktyk Monitor, Support & Fulfil; rozdziela zakres zastosowania poszczególnych praktyk w cyklu świadczenia usług.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje zasady monitorowania usług oraz zarządzania zdarzeniami wspierające zapewnienie jakości usług IT	Uczestnik poprawnie wskazuje znaczenie i zastosowanie zasad przewodnich ITIL w przykładowych sytuacjach organizacyjnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje praktyki zarządzania incydentami, problemami i zgłoszeniami usługowymi zgodnie z ITIL® 4	rozdziela cele zarządzania incydentami, problemami oraz wnioskami o usługę; identyfikuje właściwą praktykę dla przedstawionego scenariusza operacyjnego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Definiuje rolę Service Desk w procesie wsparcia użytkowników i świadczenia usług IT	charakteryzuje zadania i odpowiedzialności Service Desk; identyfikuje działania realizowane przez Service Desk w przedstawionych sytuacjach.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Definiuje znaczenie ciągłego monitorowania, analizy wyników oraz doskonalenia praktyk wspierających świadczenie usług IT	identyfikuje działania wspierające ciągłe doskonalenie usług; rozdziela wskaźniki wykorzystywane do oceny skuteczności monitorowania i wsparcia usług.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://www.peoplecert.org/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://www.peoplecert.org/>

Informacje

Program

3-dniowe akredytowane szkolenie **ITIL® Monitor, Support & Fulfil** to szkolenie dla prawdziwych praktyków IT i osób, które szukają wyłącznie sprawdzonych praktycznych rozwiązań, gotowych do zastosowania.

Ramowy program szkolenia:

Szkolenie ITIL Monitor, Support & Fulfil opisuje w szczegółach 5 następujących praktyk zarządzania usługami:

- Service Desk
- Zarządzanie incydentami (Incident Management)
- Zarządzanie problemami (Problem Management)
- Zarządzanie wnioskami o usługi (Service Request Management)
- Monitorowanie i zarządzanie zdarzeniami (Monitoring & Event Management)

Dla każdej z praktyk poznasz:

- Cele praktyki
- Praktyczne czynniki sukcesu i kluczowe mierniki
- Najważniejsze pojęcia i definicje
- Przepływ procesów z wejściami, wyjściami, kluczowymi działaniami i sposobem ich integracji w strumieniach wartości organizacji
- Role, obowiązki, profile kompetencyjne i wymagane umiejętności
- Wskazówki dot. struktury organizacyjnej
- Rekomendacje dot. narzędzi i automatyzacji procesu
- Rolę dostawców zewnętrznych i partnerów
- Sposób wykorzystania ITIL Capability Model do doskonalenia praktyki
- Rekomendacje dotyczące praktyki i jak są one wspierane przez podstawowe zasady ITIL.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 26

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 26 Module 1: Introduction to the MSF practices; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	16-09-2026	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 26 -	Przerwa	-	16-09-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 26 Module 2: Incident management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	16-09-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 26 -	Przerwa	-	16-09-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 26 Module 2: Incident management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	16-09-2026	12:45	14:15	01:30
6 z 26 -	Przerwa	-	16-09-2026	14:15	14:30	00:15
7 z 26 Module 3: Service desk; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	16-09-2026	14:30	15:15	00:45
8 z 26 Wskazówki i porady przed egzaminem ITIL MSF; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	16-09-2026	15:15	15:30	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 26 Module 3: Service desk; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	17-09-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 26 -	Przerwa	-	17-09-2026	10:30	10:45	00:15
11 z 26 Module 4: Monitoring and event management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	17-09-2026	10:45	12:15	01:30
12 z 26 -	Przerwa	-	17-09-2026	12:15	12:45	00:30
13 z 26 Module 4: Monitoring and event management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	17-09-2026	12:45	14:15	01:30
14 z 26 -	Przerwa	-	17-09-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 26 Module 5: Problem management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	17-09-2026	14:30	15:15	00:45
16 z 26 Wskazówki i porady przed egzaminem ITIL MSF; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	17-09-2026	15:15	15:30	00:15
17 z 26 Module 5: Problem management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	18-09-2026	09:00	10:30	01:30
18 z 26 -	Przerwa	-	18-09-2026	10:30	10:45	00:15
19 z 26 Module 6: Service request management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	18-09-2026	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 26 -	Przerwa	-	18-09-2026	12:15	12:45	00:30
21 z 26 Module 6: Service request management; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	18-09-2026	12:45	14:15	01:30
22 z 26 -	Przerwa	-	18-09-2026	14:15	14:30	00:15
23 z 26 Module 7: Practice capability development; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	18-09-2026	14:30	15:15	00:45
24 z 26 Wskazówki i porady przed egzaminem ITIL MSF; forma realizacji: rozmowa na żywo, ćwiczenia, testy, współdzielenie ekranu	Zajęcia	MICHAŁ FLORYS	18-09-2026	15:15	15:30	00:15
25 z 26 -	Przerwa	-	15-11-2026	20:45	21:00	00:15
26 z 26 -	Walidacja	-	15-11-2026	21:00	23:00	02:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	21:45
w tym suma godzin zajęć	16:30
w tym suma godzin walidacji	02:00
w tym suma przerw	03:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	24:30

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 030,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 090,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	231,30 PLN
Koszt osobogodziny netto	188,05 PLN
W tym koszt walidacji brutto	5 029,47 PLN
W tym koszt walidacji netto	4 089,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	1,23 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	1,00 PLN

Liczba godzin usługi

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MICHAŁ FLORYS

Menedżer obszaru biznesowego - Usługi IT i Bezpieczeństwo Informacji w Asseco Academy. Certyfikowany ITIL Master. Oficjalny Ambasador ITIL. Akredytowany trener ITIL, DevOps, Agile Service Management i Lean IT. Przeszkolił 10 000+ ludzi.

Ekspert ITSM z ponad 20 lat doświadczenia w zarządzaniu produktami i usługami cyfrowymi, zarządzaniu projektami IT, audycie IT, transformacji cyfrowej, przywództwie i zarządzaniu zmianami organizacyjnymi. Zrealizował 60+ dużych projektów w tych obszarach w firmach z sektora telekomunikacyjnego, finansowego, produkcyjnego, eCommerce, publicznego.

Wykładowca na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie, w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie oraz studiów MBA na Uniwersytecie WSB Merito w Toruniu.

Prelegent na webinarach i konferencjach. Autor licznych artykułów.

W wolnym czasie fotografuje (ulubiona marka Leica), podróżuje (ulubione miejsce Nepal), chodzi po górach (najwyższy szczyt Elbrus) i jeździ autami zdalnie sterowanymi (aktualne auto Traxxas Rustler).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W cenie uczestnik otrzymuje

1. **Udział w 3-dniowym szkoleniu ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil** prowadzonym zdalnie w czasie na żywo przez trenera - eksperta zarządzania usługami IT
2. **Voucher na egzamin online ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil** z usługą On-line Proctor
3. **e-podręcznik - Zestaw 5 oficjalnych eBooków z praktykami omawianymi na szkoleniu ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil (MSF):** Service Desk, Incident Management, Problem Management, Service Request Management, Monitoring and Event Management
4. **e-podręcznik - Oficjalny podręcznik uczestnika szkolenia ITIL® 4 Monitor, Support & Fulfil** udostępniany na platformie PeopleCert składający się z:
 - Oficjalnego materiału szkoleniowego dla uczestnika w wersji elektronicznej (Learner Workbook)
 - Skróconego przewodnika dla uczestnika w wersji elektronicznej (Quick Reference Guide)
 - Sylabusu z wymaganiami egzaminacyjnymi
 - 2 próbnych oficjalnych zestawów pytań egzaminacyjnych wraz z odpowiedziami i wyjaśnieniami
 - Glosariusza ITIL

Organizacja szkolenia

- Rodza

Warunki uczestnictwa

Warunki organizacyjne: Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej na żywo. Uczestnik powinien posiadać dostęp do komputera z kamerą i mikrofonem, spełniające minimalne wymagania opisane w sekcji: Warunki techniczne. Uczestnik bierze udział w szkoleniu wraz z całą grupą szkoleniową, zarówno w części teoretycznej, jak i praktycznej, zgodnie z programem.

Prosimy o zapisanie się na szkolenie przez naszą stronę internetową <https://academy.asseco.pl/szkolenie/itil-foundation-wersja-5/> w celu rezerwacji miejsca.

Wymagana frekwencja: min. 80%. Podstawą weryfikacji są listy obecności tworzone na podstawie rzeczywistego czasu zalogowania w sesji szkoleniowej. Brak wymaganej frekwencji skutkuje nieuznaniem usługi za zrealizowaną i brakiem możliwości rozliczenia dofinansowania w systemie BUR.

Informacje dodatkowe

Dla usług z dofinansowaniem powyżej 70% istnieje możliwość wystawienia faktury ZW VAT. Prosimy o kontakt z Biurem Asseco Academy academy@assecods.pl. Natomiast w przypadku dofinansowania usługi poniżej 70% ze środków publicznych, usługa nie jest zwolniona z podatku VAT. Należy wówczas doliczyć do usługi szkoleniowej należny VAT w wysokości 23%. Podstawa prawna zwolnienia z VAT: art. 43 ust. 1 pkt. 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004r. (Dz.U. Nr 54, poz. 535 ze zm.) oraz zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015, poz. 736 ze zm.).

Warunki techniczne

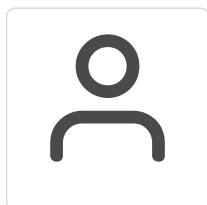
Szkolenie prowadzone jest w formie zdalnej na żywo za pośrednictwem aplikacji Cisco Webex Meeting. Aby wziąć udział, konieczne jest posiadanie urządzenia takiego jak komputer stacjonarny, laptop wyposażonego w stabilne połączenie internetowe oraz mikrofon i kamerę. Przed rozpoczęciem szkolenia uczestnicy będą mieli możliwość przetestowania swojego sprzętu podczas sesji próbnej, aby upewnić się, że połączenie internetowe, mikrofon i kamera/słuchawki działają poprawnie.

Minimalne wymagania sprzętowo-systemowe:

- Komputer PC z systemem Windows 7 lub nowszym, Mac OS 10.13 lub nowszym. Istnieje możliwość korzystania z innych systemów, w tym Linux. Szczegółowe informacje można uzyskać pod adresem: <https://help.webex.com/en-us/nki3xrq/Webex-Meetings-Suite-SystemRequirements>.
- Przeglądarka internetowa (zalecamy korzystanie z Chrome lub Firefox).
- Karta LAN: min. 100 MBPS lub stabilne połączenie WiFi (zalecamy połączenie do sieci „kablem”). Nie dopuszcza się udziału w szkoleniu za pośrednictwem łącz GSM/LTE. Zalecane pasmo, to przynajmniej 2 MB/s (download i upload). W przypadku spadku przepustowości łącza poniżej 1,2 MB/s należy liczyć się z istotnym obniżeniem jakości połączenia.
- Mikrofon i głośniki (zalecamy korzystanie z zestawu typu headset).
- Kamera internetowa.

Przed szkoleniem każdy uczestnik otrzyma na podany adres email link do platformy, gdzie odbędzie się szkolenie. Uczestnictwo w szkoleniu umożliwia aktywne uczestnictwo w zajęciach, w tym komunikację z trenerem oraz pozostałymi uczestnikami. Umożliwia to wymianę doświadczeń oraz aktywny kontakt zarówno z grupą, jak i prowadzącym. Dodatkowo, uczestnicy mają dostęp do funkcji czatu online, co jeszcze bardziej ułatwia interakcję.

Kontakt



Alicja Kozłowska

E-mail bur-szkolenia@assecods.pl

Telefon (+48) 801 303 030